

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

CLARO CLOUD

Antes de utilizar el sitio web de Claro Cloud (en adelante, el “sitio web”) el CLIENTE se obliga a leer y aceptar los términos y condiciones que aquí se mencionan. el uso del sitio web implicará la aceptación de los términos y condiciones de uso.

Los términos y condiciones de uso constituyen un acuerdo bajo el cual WIRELESS URUGUAY S.A. (en adelante, “CLARO”) otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los Servicios que se establecen en el Anexo I del presente (en lo sucesivo, los “SERVICIOS”).

A los fines de los presentes términos, “CLARO” y el “CLIENTE” se denominarán en conjunto e indistintamente como las “PARTES”.

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y a las modificaciones que, eventualmente, se realicen. Todo ello, de acuerdo con los lineamientos que a continuación se detallan.

PRIMERO: DEFINICIONES.

Cuando se utilicen los términos que a continuación se mencionan y se encuentren en mayúsculas, ya sea en forma singular o plural, tendrán el significado que a continuación se señala:

- **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.
- **CENTRO DE ATENCIÓN:** Centro de atención, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre éste y, en su caso, atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones de este (al mail sopORTEcloud@claro.com.uy).
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y activa el SERVICIO a través de: (i) la página web www.claro.com.uy; (ii) llamado al CENTRO DE ATENCIÓN o; (iii) cualquier otro canal que CLARO ponga a disposición para tal fin.

- **DÍA LABORABLE:** Período comprendido de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, con excepción de los días no laborables que se establecen por Ley.
- **NS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.
- **EQUIPO MÓVIL:** Dispositivo Móvil (Celular o Tablet), propiedad del CLIENTE.
- **LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.
- **CUENTA CLARO:** Cuenta de servicios comercial que deberá contratar el CLIENTE con CLARO.
- **NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por CLARO con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.
- **PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.
- **RECIBO CLARO O CUENTA CLARO:** Factura(s) que emite CLARO al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos propios de la contratación, el SERVICIO brindado por CLARO.
- **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.
- **TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.
- **URL:** Localizador de recursos uniforme, el cual, es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.
- **USUARIO AUTORIZADO:** Cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

- **ENTIDAD REGISTRADORA AUTORIZADA:** Es una organización o empresa autorizada para gestionar y facilitar el registro de nombres
- **CORREO ELECTRÓNICO DE ACEPTACIÓN:** E-mail que envía CLARO al CLIENTE con el propósito de que éste último responda prestando conformidad de que, el pedido solicitado finalizó satisfactoriamente. La conformidad que brinde el CLIENTE implicará su aceptación y CLARO se encontrará facultado para comenzar a facturar el SERVICIO.
- **TIEMPO DE RESPUESTA:** Periodo de tiempo que transcurre desde que el CLIENTE realiza una solicitud de soporte técnico hasta que recibe la primera respuesta o asistencia por parte del equipo de soporte.
- **MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:** Implica las características del SERVICIO, permanencia y pago al cual se suscribe el CLIENTE.

SEGUNDO: OBJETO.

Los presentes términos están diseñados para informarle al CLIENTE las condiciones de uso de los SERVICIOS prestados por CLARO. Las características, modalidades de contratación y particularidades de cada uno de los SERVICIOS se establecerán en el Anexo I adjunto a los presentes.

TERCERO: REQUISITOS.

El CLIENTE deberá reunir las siguientes condiciones para el uso del SERVICIO:

- a. Tener una CUENTA CLARO activa.
- b. No registrar deuda vencida.
- c. La CUENTA CLARO no debe estar suspendida, en proceso de baja o en situación de baja definitiva.
- d. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MÓVIL que cumpla con las características necesarias para el uso del SERVICIO
- e. Tener contratado y en funcionamiento, a su exclusivo costo, el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Proporcionarle a CLARO una cuenta de correo electrónico destinada a recibir notificaciones relacionadas al SERVICIO.

- g. Aceptar los presentes términos y condiciones y, en su caso, la LICENCIA DE SOFTWARE.
- h. Designar, como mínimo, a una persona que actúe como ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

CUARTO: ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO será activado por CLARO dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación, siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones de uso. El plazo de activación podrá verse modificado conforme a las particularidades de cada SERVICIO, según se detalla el Anexo I del presente.

QUINTO: NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO.

Para el uso del SERVICIO, el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO recibirá un nombre de usuario y una contraseña con las cuales podrá acceder al PANEL DE CONTROL. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña deberán realizarse a través del CENTRO DE ATENCIÓN y dicha solicitud sólo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

Para proporcionar los usuarios y contraseñas, el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el SERVICIO no presente deuda vencida.

SEXTO: ACCESO AL SERVICIO.

CLARO se reserva el derecho de suspender, en cualquier momento, el acceso al SERVICIO cuando considere que el CLIENTE transgrede las condiciones de seguridad del SERVICIO, potencialmente pueda hacerlo o cuando detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades atribuibles a acciones del CLIENTE que podrían poner en riesgo la infraestructura de CLARO.

SÉPTIMO: DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO.

CLARO no garantiza la prestación ininterrumpida del SERVICIO. Sin embargo, sí garantiza que el SERVICIO bajo los términos aquí previstos sea prestado de manera tal que el CLIENTE pueda hacer uso de este conforme a lo establecido en el Anexo II “Garantía disponibilidad de los SERVICIOS”

OCTAVO: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN.

El CLIENTE reconoce y acepta que el almacenamiento de la información personal e indispensable para el alta del SERVICIO radica en un sistema de almacenamiento securizado. CLARO realiza respaldos automáticos de la información cada veinticuatro (24) horas.

NOVENO: CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO.

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la MODALIDAD DE CONTRATACIÓN del SERVICIO, deberá solicitarlo a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

DÉCIMO: ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO.

CLARO ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, durante los DÍAS LABORALES. Para ello, deberá comunicarse vía telefónica con el CENTRO DE ATENCIÓN. Para el caso de fallas críticas, el horario de atención es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana (comunicarse por mail a soportecloud@claro.com.uy).

Para la asistencia y soporte técnico, CLARO se compromete a: **(i)** realizar una asesoría inmediata, clasificar y asignar una referencia y nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; **(ii)** proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta en forma inmediata; **(iii)** realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; **(iv)** notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla; y **(v)** notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el número de identificación de reporte de la falla a través del cual podrá exigirle a CLARO la garantía de nivel de SERVICIO, entendiendo que el plazo de la garantía de nivel de SERVICIO finaliza cuando el CLIENTE notifica y presta conformidad respecto de la resolución del incidente. Dicha notificación implicará la finalización del periodo

de indisponibilidad del SERVICIO, a excepción de que el CLIENTE informe a CLARO su disconformidad respecto a la solución brindada.

CLARO no podrá dar por finalizado el reporte de la falla informada por el CLIENTE hasta tanto éste último notifique su aceptación y conformidad al respecto. El CLIENTE reconoce y acepta que CLARO intentará comunicarse con él vía telefónica en tres (3) oportunidades dentro del lapso de seis (6) a ocho (8) horas; si luego de estos intentos CLARO no logra comunicarse con el CLIENTE, enviará un correo electrónico notificándole la resolución y el cierre del reporte.

CLARO no será responsable de atender incidentes tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO, EQUIPO MOVIL o software instalado por el CLIENTE (no provisto por CLARO) en los referidos equipos; tampoco será responsable de los incidentes que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

A continuación, CLARO informa los canales de atención de reclamos:

RECLAMOS:

Mail: soportecloud@claro.com.uy

Horario de atención de 7 por 24hs.

El tiempo de respuesta estará sujeto a las condiciones particulares de cada SERVICIO, las cuales, se detallarán en el Anexo I del presente.

En algunos casos, Servicio al Cliente podrá brindarle una mejor ayuda utilizando una herramienta de asistencia de acceso remoto, la que nos permite interactuar directamente con su cuenta.

DÉCIMO PRIMERO: TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO.

El CLIENTE deberá pagar a CLARO por la prestación del SERVICIO el abono mensual que corresponda a la MODALIDAD DEL SERVICIO contratado de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas en la página web cloud.claro.com.uy. La aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipulados implicará la aceptación de dichos cargos.

La facturación de los cargos por el SERVICIO se realizará sobre la CUENTA CLARO del CLIENTE.

Los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser abonados en la fecha señalada en la factura de la CUENTA CLARO. Si el SERVICIO no fuera abonado por el CLIENTE dentro de la fecha estipulada en la factura de la CUENTA CLARO, se suspenderá el uso del SERVICIO.

El pago de la factura luego de la fecha de vencimiento generará multas y recargos de acuerdo con lo establecido por el Código Tributario en su artículo 94 y por el Decreto del Poder Ejecutivo Nro. 274/008 de fecha 9.06.2008. El recargo por mora se calculará aplicando al monto adeudado una tasa efectiva anual equivalente a la tasa de referencia media trimestral del mercado, publicada por el Banco Central del Uruguay para grandes y medianas empresas, operaciones corrientes de crédito bancario, en moneda nacional, concertadas sin cláusulas de reajustes, para plazo a un año incrementada en un 10%.

La falta de pago de cualquier factura facultará a CLARO a suspender o cancelar en forma inmediata el SERVICIO, sin que ello genere derecho al Cliente a reclamo ni indemnización alguna.

Cada una de las PARTES será responsable y deberá pagar, cualquiera y cada uno de los impuestos, gravámenes, cargas o tasas identificables que resulten aplicables a cada una de ellas.

Las PARTES reconocen y aceptan que, en caso de que el estado municipal, departamental o nacional modifique la legislación y con ello los impuestos, tasas o contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el CLIENTE deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

DÉCIMO SEGUNDO: CRÉDITOS Y REEMBOLSOS.

A petición del CLIENTE, se podrán solicitar reembolsos relacionados con la disponibilidad del SERVICIO según se establecen en el Anexo II del presente documento.

DÉCIMO TERCERO: SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN.

El CLIENTE reconoce y acepta que CLARO podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin que ello genere responsabilidad alguna para CLARO y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no abone el importe que corresponda por la prestación del SERVICIO y demás conceptos relacionados a él en el tiempo y la forma convenida.

CLARO restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE cancele la deuda que motivó la suspensión y abone el importe correspondiente al periodo transcurrido desde que se configuró el incumplimiento de pago hasta su efectiva regularización.

Si, en cambio, transcurren treinta (30) días corridos a contar desde que CLARO suspendió el SERVICIO, sin que el CLIENTE cancele la deuda existente, CLARO procederá a la baja el SERVICIO sin que ello le genere responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial.

En caso de cancelación de la CUENTA, el SERVICIO no podrá ser restablecido y el CLIENTE no podrá tener acceso a la cuenta ni a la información que haya compartido en el SERVICIO contratado.

En caso de que, posterior a la cancelación, el CLIENTE solicite la contratación de un nuevo SERVICIO, CLARO podrá dar de alta un nuevo SERVICIO siempre que el CLIENTE haya cancelado la deuda registrada por el SERVICIO anterior cancelado.

CLARO se reserva el derecho a suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO o cualquier USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede potencialmente hacerlo. La suspensión alcanzará a todos los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.

DÉCIMO CUARTO: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.

14.1. El CLIENTE se obliga a:

- a. No realizar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente pudiera

repercutir en las actividades o imagen sobre los negocios de CLARO y/o de cualquiera de sus clientes.

- b. Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- c. Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- d. Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e. Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CLARO y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
- f. Dar fiel cumplimiento a todas las obligaciones que se derivan de los presentes Términos y Condiciones de uso, así como de los Anexos I y II que se acompañan al presente.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CLARO, sin responsabilidad alguna, a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como a exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercer las acciones que conforme al presente le correspondan.

14.2. El CLIENTE será responsable de:

- a. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MOVIL cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b. La administración del SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, aspectos de seguridad de datos (por ejemplo, antimalware actualizado, múltiple factor de autenticación MFA, configuración de reglas de firewall, etc.), respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE.

- c. Configurar y administrar el acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO o EQUIPO MOVIL.
- d. De la contratación, instalación y pago del servicio de Internet.
- e. El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- f. Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g. Notificar a CLARO a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- h. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- i. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra amenazas informáticas (por ejemplo, malware, ransomware, phishing, vishing, etc.) para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO o EQUIPO MOVIL y procedimientos internos.
- j. Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual de CLARO e implícitos en el SERVICIO. El CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero: a modo ejemplificativo, pero no limitativo- copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO.
- k. No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada, material promocional o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada, material promocional enviado o provisto por un tercero.
- l. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- m. Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de CLARO.

- n. Mantener indemne a CLARO ante cualquier reclamo judicial o extrajudicial que pudiera derivar del uso que el CLIENTE o terceros relacionados con él hagan del SERVICIO y siempre que dicho uso implique daño, alteración o modificación a la red, medios o infraestructura a través de la cual CLARO presta el SERVICIO.
- o. Mantener indemne a CLARO de cualquier reclamo judicial y/o extrajudicial pudiera presentarse en contra de éste o sus clientes, derivada de acciones u omisiones que le correspondan al CLIENTE.
- p. En caso de solicitar la BAJA del SERVICIO, el CLIENTE es responsable de realizar la gestión de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO.
- q. El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que CLARO le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones de uso.

DÉCIMO QUINTO. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CLARO.

CLARO será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que CLARO no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. La configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b. Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. CLARO no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c. La información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d. Si el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilizan el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.

- e. Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de CLARO, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder el abono mensual pagado por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento.

En ningún caso CLARO será responsable ante el CLIENTE por pérdidas o daños y perjuicios especiales, lucro cesante, punitivos, ejemplares, consecuentes, incidentales, indirectos como consecuencias de sus obligaciones conforme al presente, o a sus actos u omisiones relativos al SERVICIO ya sea que surja o no de negligencia individual, conjunta o concurrente, responsabilidad objetiva, o incumplimiento de ley.

DÉCIMO SEXTO: VIGENCIA.

La vigencia de los presentes términos y condiciones de uso será por tiempo indeterminado y entrarán en vigor a partir del uso del SERVICIO CONTRATADO.

No obstante, lo anterior, el SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá la vigencia mínima que para tal efecto se establece en el Anexo I de los presentes términos y condiciones.

DÉCIMO SÉPTIMO: BAJA DEL SERVICIO

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO, para ello, se tendrá en cuenta la MODALIDAD DE CONTRATACIÓN y el tipo de SERVICIO contratado.

El CLIENTE no podrá solicitar el reembolso de los SERVICIOS que haya abonado con anticipación de acuerdo con la MODALIDAD DE SUSCRIPCIÓN. Podrá consultar las condiciones particulares de su suscripción en el Anexo I “Características y modalidades de los SERVICIOS” que se adjunta a los presentes.

El CLIENTE podrá solicitar la BAJA del SERVICIO a través del PANEL DE CONTROL o llamando al CENTRO DE ATENCIÓN. El CLIENTE reconoce y

acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por incumplimientos del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones de uso.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el CLIENTE deje de cumplir con sus obligaciones de pago.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, a la información contenida en el mismo, ni a las aplicaciones ni a la LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE. Será exclusiva responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO. Asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

DÉCIMO OCTAVO: CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN.

En ningún caso, salvo autorización previa y por escrito de CLARO, los derechos y obligaciones derivadas del presente no podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

CLARO podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

DÉCIMO NOVENO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las PARTES podrá dar por terminada la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito a la otra dentro de los 5 (cinco) días corridos siguientes al acaecimiento de la circunstancia, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO prestados hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago del SERVICIO de manera anticipada CLARO procederá a la bonificación de las sumas no devengadas.

VIGÉSIMO: NOTIFICACIONES.

Todas las notificaciones o avisos que las PARTES se cursen bajo el marco del presente se realizarán en los domicilios que a continuación se señalan:

- CLARO: Avenida San Martín número 2460 de la ciudad de Montevideo.
- CLIENTE: Domicilio señalado por el CLIENTE en la contratación del SERVICIO.

VIGÉSIMO PRIMERO: MODIFICACIONES.

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por CLARO, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del CLIENTE en la página web “cloud.claro.com.uy” con la debida antelación. Será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes y, en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones.

VIGÉSIMO SEGUNDO: LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.

Al aceptar las Condiciones de Uso, el CLIENTE acuerda que la legislación de la República Oriental del Uruguay regirá la interpretación y exigibilidad de estos términos y condiciones de uso.

Por la aceptación de los presentes Términos y Condiciones las PARTES acuerdan que, todas las controversias, reclamaciones o conflictos que resulten o se relacionen en cualquier forma con el SERVICIO, incluyendo nuestro Sitio, Contenido, Condiciones de Uso, se someterán exclusivamente a la competencia de los juzgados ordinarios de la ciudad de Montevideo, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por su domicilio o cualquier otra razón presente o futura.

VIGÉSIMO TERCERO: DISPOSICIONES GENERALES.

23.1. Comunicaciones electrónicas.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, EL CLIENTE acepta recibir comunicaciones electrónicas de CLARO por medio de diversas vías incluyendo pero no limitando al correo electrónico informado, su perfil, aplicaciones entre otras, las cuales pueden incluir notificaciones acerca de su cuenta, correos electrónicos de confirmación e información de operaciones de otro tipo, así como información concerniente o relativa al servicio, y puede incluir boletines y comunicaciones promocionales de CLARO durante la subscripción. EL CLIENTE asume la responsabilidad de mantener actualizados sus datos de contacto y acuerda actualizar su información personal inmediatamente en caso de que exista un cambio en la dirección de su correo electrónico, teléfono, domicilio o cualquier otro aspecto relativo a su identificación.

23.2. Integración, modificación y divisibilidad.

Por favor toma en cuenta que estas Condiciones de Uso, incluyendo la Política de Privacidad de CLARO (<https://www.claro.com.uy/personas/legal-y-regulatorio/Politica-de-proteccion-de-datos>), las notificaciones que se efectúen y el contrato que el CLIENTE mantiene con CLARO por el SERVICIO integran a estos Términos y Condiciones y constituyen el acuerdo legal íntegro entre las PARTES, los cuales, regirán el uso del SERVICIO (incluyendo el uso del Contenido pero excluye servicios, si los hubiere, que CLARO pudiese proporcionarle conforme a un contrato escrito firmado por separado), y sustituyen en su totalidad cualquier acuerdo previo entre usted y CLARO en relación con el SERVICIO. Estas Condiciones de Uso operan en la medida más amplia permitida por la ley. Si alguna disposición de estos Términos se considera ilícita, nula o inexigible, las PARTES convienen en que dicha disposición se considerará sin efecto y no afectará la validez y exigibilidad de las demás disposiciones de estos Términos.

23.3 Renuncia.

La falta de ejercicio por parte de CLARO de cualquier derecho o disposición de los presente términos y condiciones no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición a menos que sea reconocido y aceptado por escrito en forma previa por CLARO.

23.4 Política de privacidad. Datos personales.

El CLIENTE reconoce haber leído la Política de privacidad de CLARO (<https://www.claro.com.uy/personas/legal-y-regulatorio/Politica-de-proteccion-de-datos>) y estar de acuerdo con ella.

La Unidad Reguladora de Control de Datos Personales, órgano de control de la Ley No. 18.331 tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo previsto en la Ley 18.331, por medio del presente (i) EL CLIENTE reconoce que ha leído y entendido el contenido y alcance del presente; (ii) EL CLIENTE autoriza de forma expresa a CLARO a recabar y tratar sus DATOS PERSONALES prestando su consentimiento libre, informado y expreso y (iii) EL CLIENTE autoriza a CLARO de forma libre y expresa a realizar aquellas transferencias que requieran su consentimiento, con el alcance que otorga la Ley vigente.

ANEXO 1 - CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

CLARO BACKUP

Respaldo automatizado y/o programados de archivos importantes para el CLIENTE, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil, computadora o servidor con conexión a Internet.

Espacio de respaldo	15 GB	75 GB	150 GB	375 GB	750 GB	1,5 TB (adicional optativo de 1,5 TB)
Respaldo automático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RespalDOS programados	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Equipos soportados	Ilimitados por GB asignado al usuario / dispositivo					
Consola de administración	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporta servidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Soporta dispositivos móviles Android / iOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Reportes y monitoreo	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Encriptación de datos	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Alertas y notificaciones	SI	SI	SI	SI	SI	SI

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD

RESPALDO EN LÍNEA, con renovación mensual automática.

Los precios no incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE de por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

PORTABILIDAD

Los clientes tienen la libertad de portar sus suscripciones a CLARO en cualquier momento.

Si un cliente decide portar voluntariamente sus suscripciones a otro proveedor, deberá:

- Revisar su modalidad de contratación vigente de su suscripción para evaluar la fecha efectiva de portabilidad.

- Gestionar y verificar que la portabilidad haya sido correctamente realizada por el nuevo proveedor.
- Posteriormente, gestionar la baja correspondiente con CLARO a través del Panel de Control o comunicarse por mail a administrativocloud@claro.com.uy.

SEGURIDAD EMPRESAS

Centro de seguridad para las computadoras de un negocio, incluye:

- Oferta Base Seguridad Empresas.
- Consola de administración Web.
- Anti-virus.
- Anti-spyware.
- Anti-phishing.
- Firewall.
- Filtrado de Contenido Web.
- Protección de Servidores de Correo.

PLANES COMERCIALES

- Seguridad Empresas 1: Incluye 1 equipo.
- Seguridad Empresas 2: Incluye 2 equipos.
- Seguridad Empresas 5: Incluye 5 equipos.
- Seguridad Empresas 10: Incluye 10 equipos.
- Seguridad Empresas 20: Incluye 20 equipos.
- Seguridad Empresas 50: Incluye 50 equipos.
- Seguridad Empresas 100: Incluye 100 equipos.
- Seguridad Empresas 150: Incluye 150 equipos.

- Seguridad Empresas 250: Incluye 250 equipos.
- Seguridad Empresas 500: Incluye 500 equipos.

POLÍTICAS COMERCIALES:

Plazo mínimo de contratación 1 mes para todos los servicios CLOUD SEGURIDAD EMPRESAS, con renovación mensual automática.

Los precios no Incluyen IVA.

En caso de que el CLIENTE dé por terminado el SERVICIO antes de cumplir con la vigencia mínima establecida en el presente Anexo, se obliga a pagar a CLARO el importe correspondiente a un abono mensual del SERVICIO.

PORTABILIDAD

Los clientes tienen la libertad de portar sus suscripciones a CLARO en cualquier momento.

Si un cliente decide portar voluntariamente sus suscripciones a otro proveedor, deberá:

- Revisar su modalidad de contratación vigente de su suscripción para evaluar la fecha efectiva de portabilidad.
- Gestionar y verificar que la portabilidad haya sido correctamente realizada por el nuevo proveedor.
- Posteriormente, gestionar la baja correspondiente con CLARO a través del Panel de Control o comunicarse por mail a administrativocloud@claro.com.uy.

ANEXO 2 - GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

1. Definiciones

1.1 Demarcación del Servicio

Límite de donde comienza y termina el servicio de soporte de Claro Uruguay.

Para los servicios SaaS: la responsabilidad de CLARO por los Servicios especificados termina en el punto de demarcación y transferencia del Servicio. El punto de demarcación del servicio es el PANEL DE CONTROL de servicios Cloud.

1.2 Trabajo de Mantenimiento

CLARO realiza trabajos de mantenimiento con regularidad. La plataforma es en gran parte redundante, por lo que los trabajos de mantenimiento regulares no provocan interrupciones. En caso de que los trabajos de mantenimiento den lugar a una interrupción, CLARO informará al CLIENTE al respecto con anticipación, con excepción de trabajos de mantenimientos clasificados como urgentes. Ante esto, CLARO tiene como objetivo reducir las interrupciones al mínimo. El trabajo de mantenimiento no se considera tiempo de indisponibilidad y, por lo tanto, no cuenta en el cálculo de disponibilidad mensual.

1.3 Cálculo de Disponibilidad

Horario de operación: el horario de operación se refiere al periodo en el que los Servicios se encuentran disponibles.

Horario de atención: el horario de atención es el período durante el cual se brinda soporte técnico y procesan los incidentes con un impacto en la disponibilidad del sistema.

Ventana de mantenimiento: El CLIENTE acepta que la infraestructura de hardware y software que conforman la plataforma que CLARO utiliza para la operación de los Servicios debe mantenerse en condiciones eficientes y actualizada. La plataforma está configurada predominantemente de forma redundante para que el trabajo de mantenimiento se pueda ejecutar durante las operaciones en curso sin interrupción del Servicio. CLARO informará al

CLIENTE en caso de trabajos de mantenimiento programados que revistan un riesgo en la provisión del servicio. CLARO se reserva el derecho de aviso para aquellos casos de mantenimientos de emergencia. Los trabajos de mantenimiento no se considerarán como tiempo de indisponibilidad para el cálculo de disponibilidad.

SaaS: Se considera que el Servicio no está disponible cuando el panel de control (cp.cloud.claro.com.uy) se encuentra inaccesible desde internet.

Fórmula de Disponibilidad: La disponibilidad se representa en forma de porcentaje conocido como porcentaje de disponibilidad y se calcula de la siguiente forma:

$$\frac{(\text{Minutos Totales de Servicio} - \text{Minutos Totales de no disponibilidad})}{\text{Minutos Totales de Servicio Mensuales}}$$

Minutos Totales de Servicio: es el número de minutos por mes = 60 minutos x 720 horas. Minutos Totales de no disponibilidad: es el número de minutos en el último mes durante el cual el Servicio no estuvo disponible menos el número de minutos de los eventos excluidos en el mismo periodo. Si la compra de los servicios (relación contractual) tiene menos de 30 días, solo se calcularán los minutos de inactividad producidos desde el comienzo de la relación contractual. El tiempo de indisponibilidad inicia con el registro y apertura de un caso de falla con soporte de CLARO por parte del CLIENTE. Después de la investigación y la reparación de la falla, CLARO contactará al CLIENTE para notificar que el Servicio podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el tiempo de finalización del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia suficiente de que el problema persiste.

Eventos Excluidos: la ocurrencia de alguno de estos es suficiente.

- a. Tiempo no disponible causado por trabajos de mantenimiento y cambios.

- b. Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado según "Generales"
- c. Si el servicio del CLIENTE representa un riesgo o un deterioro de los servicios de terceros o de la plataforma de CLARO (por ejemplo, debido a un ataque de Denegación de servicio-DDoS), CLARO se reserva el derecho a desactivar el servicio en cuestión, sin notificación previa al CLIENTE, hasta que el riesgo o deterioro sea reparado. El tiempo de no disponibilidad causado por esta acción no se tendrá en cuenta en el cálculo de disponibilidad.
- d. Incidentes, tiempo de no disponibilidad y problemas atribuibles al CLIENTE, sus empleados o representantes.
- e. En caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- f. Falla completa de un Data Center de una región. En este evento, los niveles de servicio serán suspendidos para los servicios en esa región (Data Center) y para el Portal de Autoservicio hasta que estén disponibles nuevamente. CLARO aplica todos sus recursos y esfuerzos a su alcance para minimizar la pérdida potencial del Portal de Autoservicio y Data Centers.
- g. Problemas fuera del control razonable de CLARO.
- h. Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CLARO.
- i. Suspensión del Servicio por adeudo del CLIENTE.
- j. El tiempo transcurrido en caso de que CLARO requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el servicio ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- k. Por cualquier falla ocasionada por el Administrador del Servicio por parte del CLIENTE.

- I. Por cualquier falla originada por un virus u agente externo introducido en forma negligente por el CLIENTE o alguno de sus representantes.

2. Disponibilidad y niveles de servicio

2.1 Disponibilidad

Servicios	Porcentaje de Disponibilidad
Seguridad Empresas	99,6%
Claro Backup	99,6%

2.2 Niveles de servicio por prioridad

El Soporte Técnico se activa al momento de crear la subscripción del SERVICIO resultado de la contratación. El equipo de soporte de CLARO estará disponible para atender todos los incidentes en idioma oficial local de lunes a domingo las 24 horas del día. El equipo de soporte puede ser contactado exclusivamente por el personal autorizado del CLIENTE (registrado ante CLARO) para dar de alta incidentes por correo a: soportecloud@claro.com.uy. CLARO abre un ticket donde se garantiza la respuesta al 90% dentro de los 45 minutos de ingresado el reclamo por los canales antes mencionados.

Los tiempos de atención a incidentes relacionados con la indisponibilidad del Servicio, serán atendidos según el análisis que se realice correspondientemente según el soporte básico.

3. Créditos y reembolsos

3.1 Crédito en caso de falta de disponibilidad del servicio

La disponibilidad se calcula como se expresa en la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Minutos Totales de Servicio} - \text{Minutos Totales de no disponibilidad})}{\text{Minutos Totales de Servicio Mensuales}}$$

La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual CLARO sea responsable y que genere que el servicio del usuario autorizado sea inaccesible por un periodo de:

Valor porcentual de disponibilidad	Valor en minutos de indisponibilidad (*)
Disponibilidad de 99.0% a la disponibilidad del servicio	Más de 43,2 minutos, pero menos de 432 minutos.
Disponibilidad de 97.0% a 99.0%	Más de 432 minutos, pero menos de 1296 minutos.
Menos del 97.0%	Más de 1296 minutos durante cualquier periodo de facturación

(*) Valores en minutos orientativos en base a un mes de 30 días.

Si CLARO no logra alcanzar alguno de los niveles de servicio arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

- Los cargos correspondientes a un día de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS

afectados en el Rango de Disponibilidad de 99,0% a la disponibilidad máxima.

- Los cargos correspondientes a una semana de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 97,0% a 99,0%.
- Los cargos correspondientes a un mes de abono a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
- El nivel máximo de obligación de CLARO respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de abono del SERVICIO.

3.2 Reembolso

El CLIENTE deberá solicitar las devoluciones informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por CLARO durante el periodo de facturación donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de bonificación deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde el periodo de no disponibilidad haya ocurrido.

El CLIENTE deberá notificar a CLARO por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

CLARO se reserva el derecho a verificar los reclamos contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en el abono para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reclamamos serán pagadas al CLIENTE a través de una reducción en los cargos del abono del SERVICIO en su próxima factura disponible.

Los reclamos por indisponibilidad se realizan a ciclo cerrado de facturación considerando los incidentes registrados sobre el mismo servicio en el mismo periodo.

4. Mantenimiento programado

CLARO programará actividades de mantenimiento (incluido, pero no limitado al mantenimiento de la red o reemplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. CLARO hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.